



FLYCATCHER
Internet Research

Algemene tevredenheidsmeting UM *Medewerkers*

**Deelrapport:
Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)**

juli 2009



Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Doelstelling van het onderzoek	1
1.2 De vragenlijst	1
1.3 Doelgroep	2
1.4 Methode van onderzoek	2
1.5 Respons	2
1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid	2
1.7 Leeswijzer	3
2 Resultaten	4
3 Resultaten servicecentra	7
3.1 ASC	7
3.2 FD	9
3.3 UB	11
3.4 ICTS	14
3.5 SSC	18
3.6 MUO	18
4 Nadere analyses	21
4.1 Resultaten analyses	21
4.2 Tabellen	21
5 Samenvatting	22
5.1 Resultaten	22
5.2 Resultaten servicecentra	22
5.3 Nadere analyses	22

1 Inleiding

De Universiteit Maastricht (UM) werkt actief aan het verbeteren van de ondersteunende dienstverlening. In 2004 is daartoe het Programma Verbetering Bedrijfsvoering (PVB) van start gegaan. Als centrale leidraad voor het programma is gekozen voor het INK-managementmodel. Het INK-model is een instrument om het presteren van een organisatie als geheel duurzaam te verbeteren. Uit de INK-positiebepaling is gebleken dat er over het algemeen onvoldoende beschikking is over informatie met betrekking tot de INK-resultaatgebieden. Een van deze resultaatgebieden is de waardering door klanten. Omdat de medewerker van de UM als klant gezien kan worden van de diensten die de verschillende servicecentra, bureaus onderwijs en faculteitsbureaus leveren, is eind 2004 begonnen met de opbouw van een medewerkerspanel.

Het medewerkerspanel van de UM is opgezet om de klant(on)tevredenheid te meten met betrekking tot de interne dienstverlening. Het panel bestaat uit medewerkers van alle geledingen van de UM die regelmatig hun mening geven over verschillende aspecten van de organisatie. Alleen de mensen die zich hebben ingeschreven voor het panel worden, indien op hen van toepassing, benaderd voor de verschillende onderzoeken.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Flycatcher Internet Research. Flycatcher is een onderzoeksbureau dat is voortgekomen uit de Universiteit Maastricht en gespecialiseerd is in online onderzoek. Dit houdt in dat het invullen en opsturen van de vragenlijsten via internet gebeurt. De respondenten kunnen op deze manier op ieder gewenst tijdstip de vragenlijst invullen. Ook zijn de resultaten van de metingen snel beschikbaar.

In dit rapport worden de resultaten van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR) beschreven. Daarnaast worden de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten van de eerdere algemene tevredenheidsmetingen die in 2005, 2006, 2007 en 2008 zijn uitgevoerd. Hierdoor kan het effect van eventuele verbeteringen worden gemeten.

1.1 Doelstelling van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus.

1.2 De vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door de UM in samenwerking met onderzoeksbureau Flycatcher. In de vragenlijst zijn vragen opgenomen over de verschillende servicecentra van de Universiteit Maastricht, te weten:

- Administratief Service Centrum (ASC)
- Facilitaire Dienst (FD)
- Universiteitsbibliotheek (UB)
- Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)
- Studenten Service Centrum (SSC)
- Maastricht University Office (MUO)

en over de faculteitsbureaus en onderwijsbureaus van de verschillende faculteiten:

- Humanities and Sciences (HS)
- Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (CMW)
- Economics and Business Administration (EBA)
- Health, Medicine and Life Sciences (HML)
- Psychology and Neurosciences (PN)
- Rechtsgeleerdheid (R)

In het eerste deel van het onderzoek is aan de medewerkers gevraagd in welke mate ze contact hebben met bovengenoemde faciliteiten en hoe belangrijk ze zijn voor hun dagelijkse werkzaamheden. In het tweede deel is gevraagd naar de tevredenheid. Vragen omtrent de tevredenheid over een bepaalde dienst werden alleen gesteld indien de medewerker had aangegeven hiervan gebruik te maken.

1.3 Doelgroep

Het onderzoek is verstuurd naar alle medewerkers die gedurende de looptijd van het onderzoek ingeschreven stonden als lid van de medewerkersmonitor.

1.4 Methode van onderzoek

Respondenten zijn via e-mail benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Door te klikken op een, voor elke respondent unieke, hyperlink in het bericht komt men bij het onderzoek terecht. De vragenlijst is eenvoudig in te vullen en kan met een enkele muisklik verzonden worden.

De vragenlijsten zijn alleen toegankelijk voor mensen die daarvoor een uitnodiging gekregen hebben.

Er is zowel een Nederlandse als een Engelse versie van de vragenlijst beschikbaar gesteld. Medewerkers geven bij hun aanmelding voor het medewerkerspaneel aan in welke taal zij de vragenlijsten willen ontvangen.

Medewerkers die lid zijn van het medewerkerspaneel zijn bij Flycatcher geregistreerd met een aantal achtergrondvariabelen. Hiermee is het mogelijk analyses uit te voeren, zoals het verschil in beoordeling van de dienstverlening tussen Wetenschappelijk Personeel (WP) en Ondersteunend Beheers Personeel (OBP).

1.5 Respons

De uitnodiging voor het onderzoek is verstuurd op maandag 8 juni 2009 en het onderzoek kon worden ingevuld tot en met maandag 22 juni. Op maandag 15 juni is een herinnering gestuurd naar alle medewerkers die het onderzoek op dat moment nog niet (helemaal) ingevuld hadden. In totaal hebben 380 personen (67,5%) het onderzoek ingevuld. Een overzicht van de respons is te vinden in onderstaande tabel.

Responsoverzicht	
Aantal adressen	604
Netto verzonden*	563
Respons	380
Respons%	67,5%
Niet helemaal ingevuld**	0
Niet serieus ingevuld**	0

* Door foutieve e-mailadressen zijn er netto minder uitnodigingen verzonden dan het aantal adressen.

** Deze resultaten zijn niet meegenomen in de rapportage.

De achtergrondkenmerken van degenen die gebruik gemaakt hebben van de bureaus van FdR zijn terug te vinden in bijlage 7. De achtergrondkenmerken van alle respondenten - geslacht, leeftijd, faculteit/dienst en aard van de aanstelling - zijn terug te vinden in bijlage 8.

Het totaal aantal respondenten per faculteit of dienst is vergelijkbaar met het totaal aantal medewerkers van de UM. Het aantal respondenten van de Faculty of Health, Medicine and Life Sciences is iets ondervertegenwoordigd. Vergeleken met het totaal aantal WP'ers dat werkzaam is op de UM, is het aantal WP'ers dat deze vragenlijst ingevuld heeft ondervertegenwoordigd. Zo is 34% van de respondenten werkzaam als wetenschappelijk personeel, terwijl 51% van de medewerkers op de UM WP'er is.

1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid

Omdat niet de gehele populatie medewerkers aan het onderzoek heeft deelgenomen, worden uitkomsten gegenereerd die in bepaalde mate zullen afwijken van de uitkomsten in de gehele populatie. Daarom is het zaak deze uitkomsten slechts met inachtneming van een bepaalde waarschijnlijkheid (betrouwbaarheid) te interpreteren.

Betrouwbaarheid is belangrijk omdat het de mogelijkheid geeft om aan de hand van de resultaten van een deel van de populatie, met een bepaalde zekerheid, uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie.

Afhankelijk van het aantal respondenten en het gevonden antwoord in het onderzoek, kunnen aan de hand van onderstaande formule de marges bepaald worden die betrekking hebben op de totale populatie:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n}} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

Indien er generalisaties worden gedaan met behulp van deze formule zullen de uitspraken gedaan worden met een betrouwbaarheid van 95%.

De maximale nauwkeurigheidsmarge voor de totale groep respondenten (n=380) bedraagt 4,7% bij een betrouwbaarheid van 95%.

Bij een groter aantal respondenten, verandert de betrouwbaarheid niet, maar worden de marges kleiner zodat met een hogere nauwkeurigheid uitspraken kunnen worden gedaan.

Voorbeeld:

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met het FB en/of BO van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid?	absoluut n=380	relatief n=380
FB	55	14%
BO	35	9%

In het voorbeeld geeft 14% van de respondenten aan dat zij het afgelopen jaar op een of andere wijze contact hebben gehad met het faculteitsbureau van FdR. De marge voor de gehele populatie medewerkers is in dit geval:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{0,14 \cdot (1-0,14)}{380}} \cdot \sqrt{\frac{2994 - 380}{2994 - 1}} = 3,3\%$$

In dit geval kan met 95% zekerheid geconcludeerd worden dat het aantal medewerkers dat het afgelopen jaar contact heeft gehad met het faculteitsbureau van FdR, zal liggen tussen 10,7% en 17,3% (14% +/- 3,3%).

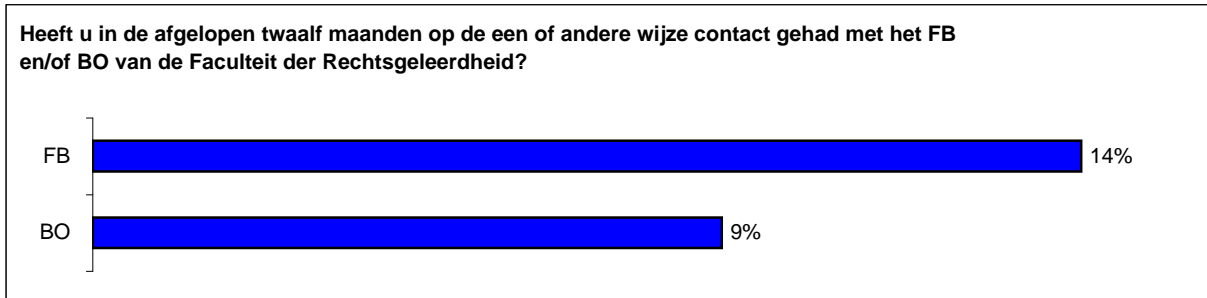
1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de bureaus van FdR weergegeven door middel van overzichtelijke tabellen en grafieken. De antwoorden op de vragen over de servicecentra en MUO van de respondenten die werkzaam zijn bij FdR worden weergegeven in hoofdstuk 3. In verband met de anonimiteit worden alleen die resultaten weergegeven met minimaal 10 respondenten. De vergelijking met de resultaten van voorgaande jaren wordt in hoofdstuk 4 weergegeven. In hoofdstuk 5 volgt ten slotte een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het onderzoek.

2 Resultaten

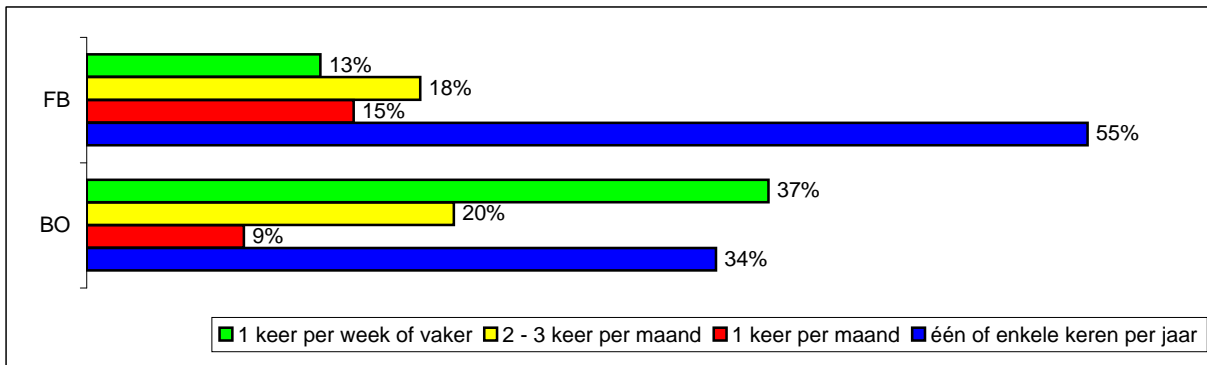
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

1. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden op de een of andere wijze contact gehad met het FB en/of BO van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid?	absoluut n=380	relatief n=380
FB	55	14%
BO	35	9%



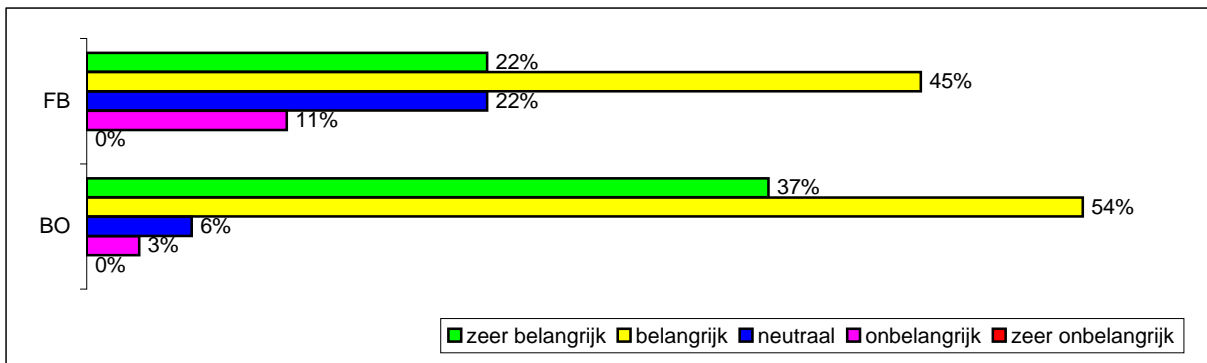
2. Kunt u aangeven hoe frequent het contact is geweest met de bureaus?*

* zie bijlage 1 voor frequenties



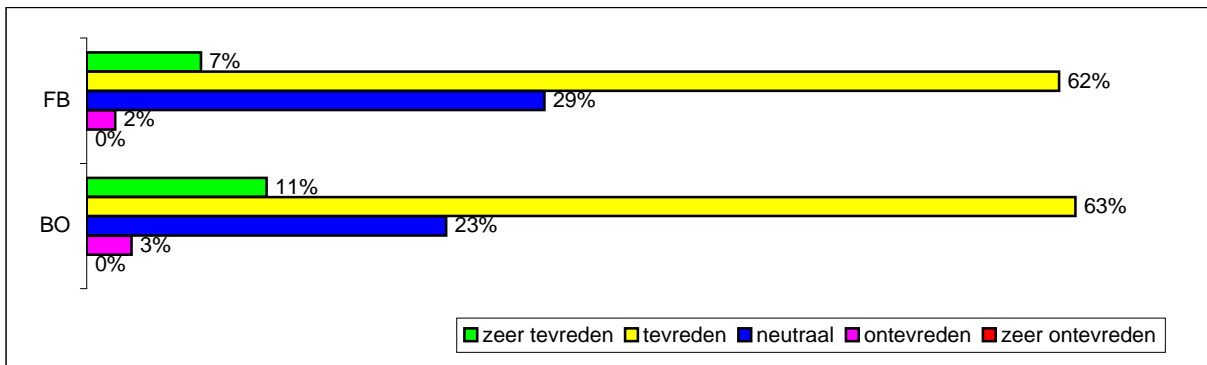
3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de dienstverlening van de verschillende bureaus is geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?*

* zie bijlage 1 voor frequenties



4. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de verschillende bureaus?*

* zie bijlage 1 voor frequenties



5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de bureaus? (1=heel slecht, 10=heel goed)*

	gemiddelde	SD
Het FB van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	6,9	0,8
Het BO van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	7,1	1,0

* zie bijlage 2 voor frequenties

Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de bureaus?



6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het faculteitsbureau?

	absoluut	relatief
ja, namelijk*	2	4%
nee	53	96%
totaal	55	100%

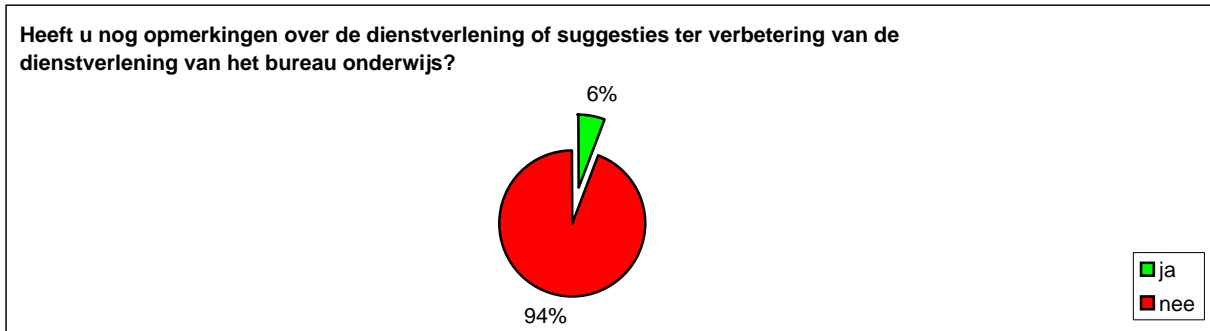
* zie bijlage 6 voor toelichting

Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het faculteitsbureau?



6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het bureau onderwijs?	absoluut	relatief
ja, namelijk:*	2	6%
nee	33	94%
totaal	35	100%

* zie bijlage 6 voor toelichting

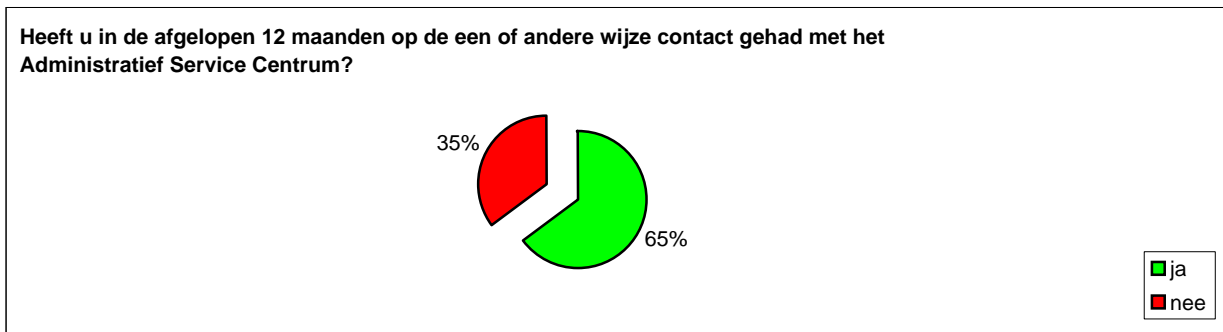


3 Resultaten Servicecentra

N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

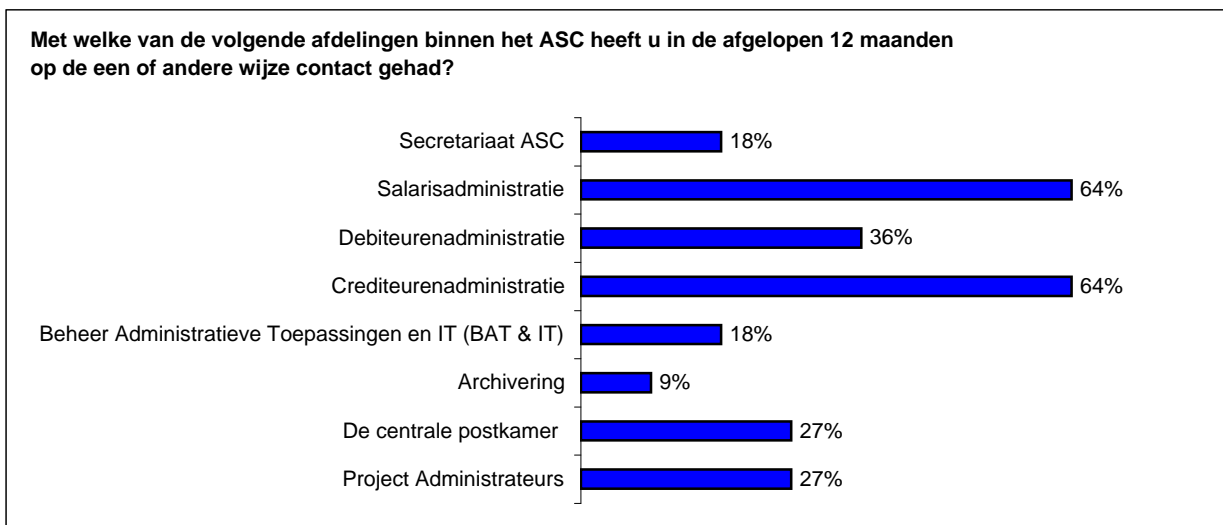
3.1 ASC

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met het Administratief Service Centrum?	absoluut	relatief
ja	11	65%
nee	6	35%
totaal	17	100%



De respondenten die geen contact hebben gehad met het ASC worden niet meegenomen in de resultaten van deze dienst.

1. Met welke van de volgende afdelingen binnen het ASC heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad?	absoluut n=11	relatief n=11
Secretariaat ASC	2	18%
Salarisadministratie	7	64%
Debiteurenadministratie	4	36%
Crediteurenadministratie	7	64%
Beheer Administratieve Toepassingen en IT (BAT & IT)	2	18%
Archivering	1	9%
De centrale postkamer	3	27%
Project Administrateurs	3	27%

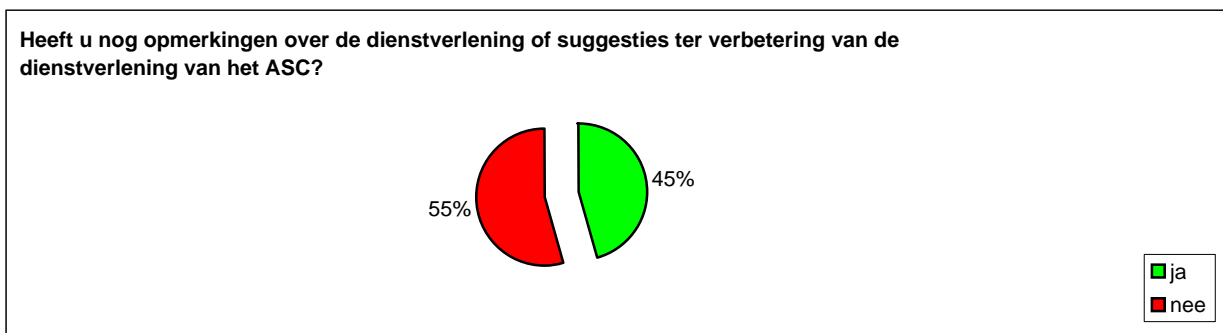


5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van het ASC? (1=heel slecht, 10=heel goed)	absoluut	relatief
1	0	0%
2	0	0%
3	1	9%
4	0	0%
5	2	18%
6	0	0%
7	7	64%
8	1	9%
9	0	0%
10	0	0%
totaal	11	100%
gemiddeld	6,4	



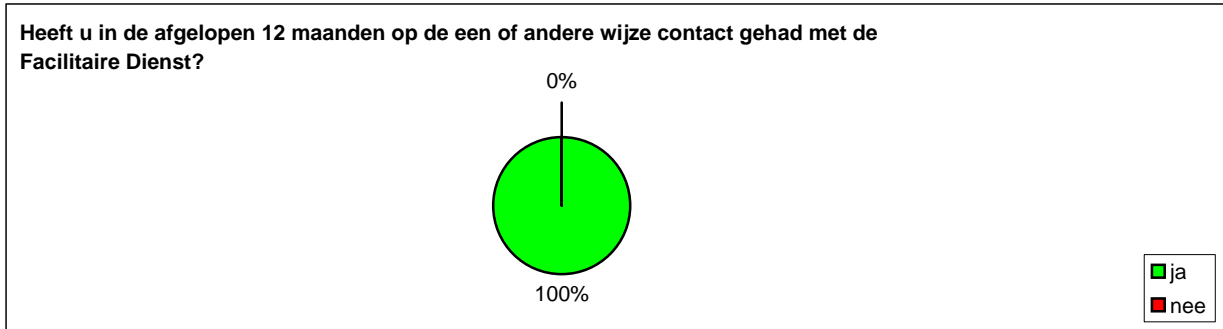
6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het ASC?	absoluut	relatief
ja, namelijk*	5	45%
nee	6	55%
totaal	11	100%

* zie bijlage 6 voor toelichting



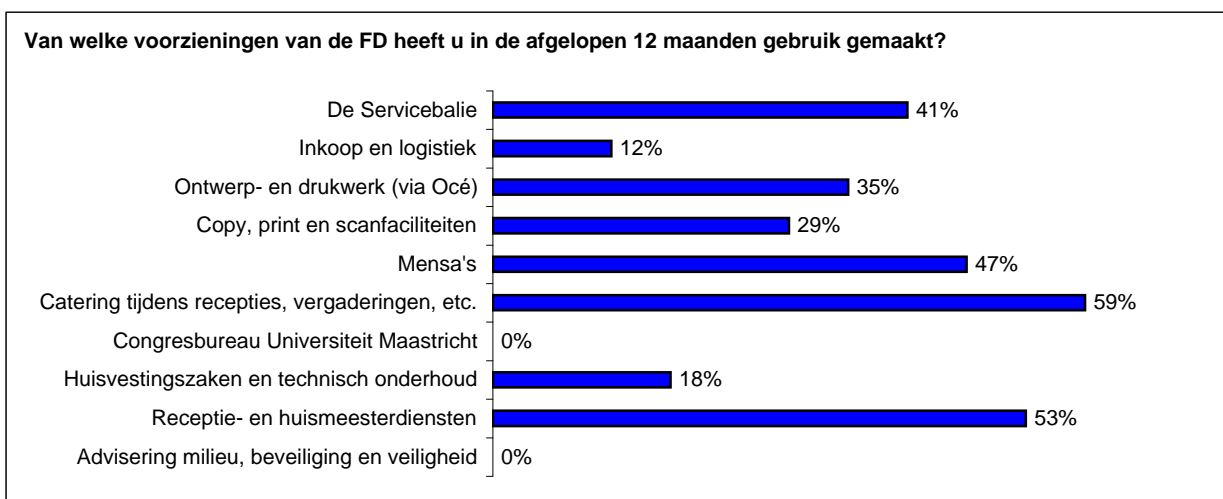
3.2 FD

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met de Facilitaire Dienst?	absoluut	relatief
ja	17	100%
nee	0	0%
totaal	17	100%



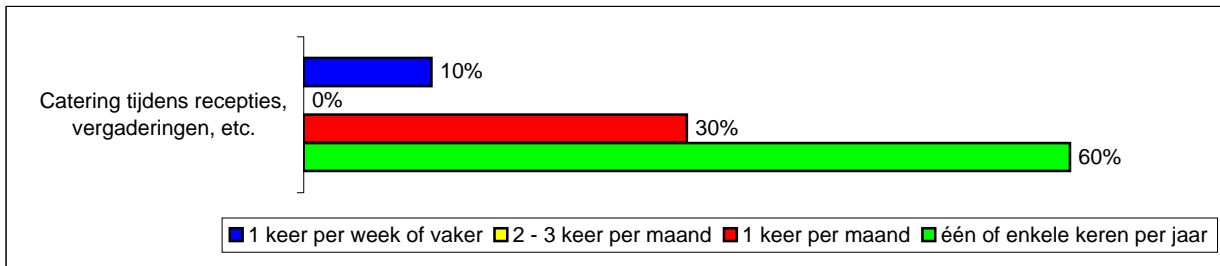
De respondenten die geen contact hebben gehad met de FD worden niet meegenomen in de resultaten van deze dienst.

1. Van welke voorzieningen van de FD heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?	absoluut n=17	relatief n=17
De Servicebalie	7	41%
Inkoop en logistiek	2	12%
Ontwerp- en drukwerk (via Océ)	6	35%
Copy, print en scanfaciliteiten	5	29%
Mensa's	8	47%
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	10	59%
Congresbureau Universiteit Maastricht	0	0%
Huisvestingszaken en technisch onderhoud	3	18%
Receptie- en huismeesterdiensten	9	53%
Advisering milieu, beveiliging en veiligheid	0	0%



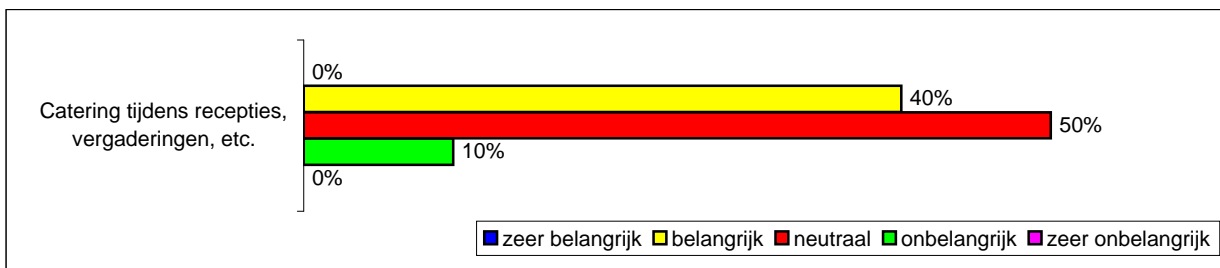
2. Kunt u per voorziening aangeven hoe frequent u hiervan gebruik heeft gemaakt of contact mee heeft gehad?*

* zie bijlage 3 voor frequenties



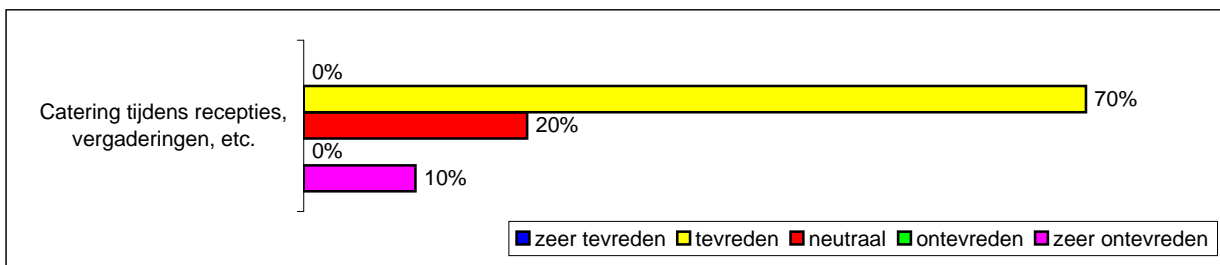
3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van de FD zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?*

* zie bijlage 3 voor frequenties



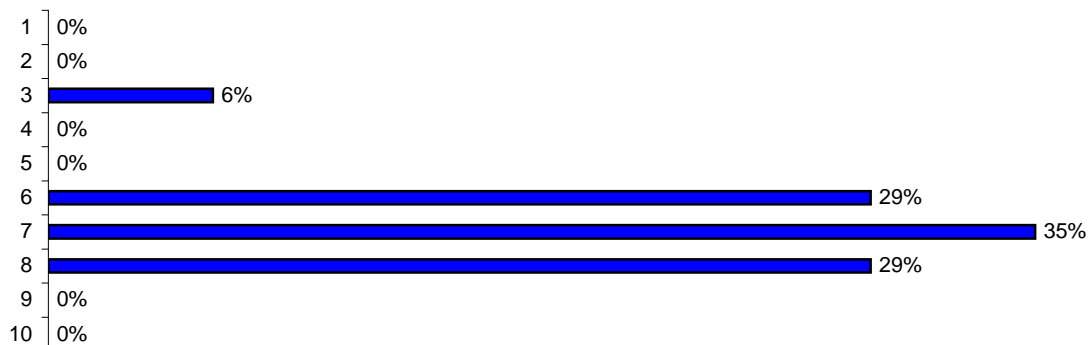
4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van de FD?*

* zie bijlage 3 voor frequenties



5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de FD? (1=heel slecht, 10=heel goed)	absoluut	relatief
1	0	0%
2	0	0%
3	1	6%
4	0	0%
5	0	0%
6	5	29%
7	6	35%
8	5	29%
9	0	0%
10	0	0%
totaal	17	100%
gemiddeld	6,8	

Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de FD? (1=heel slecht, 10=heel goed)



6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de FD?	absoluut	relatief
ja, namelijk:*	3	18%
nee	14	82%
totaal	17	100%

* zie bijlage 6 voor toelichting

Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de FD?



3.3 UB

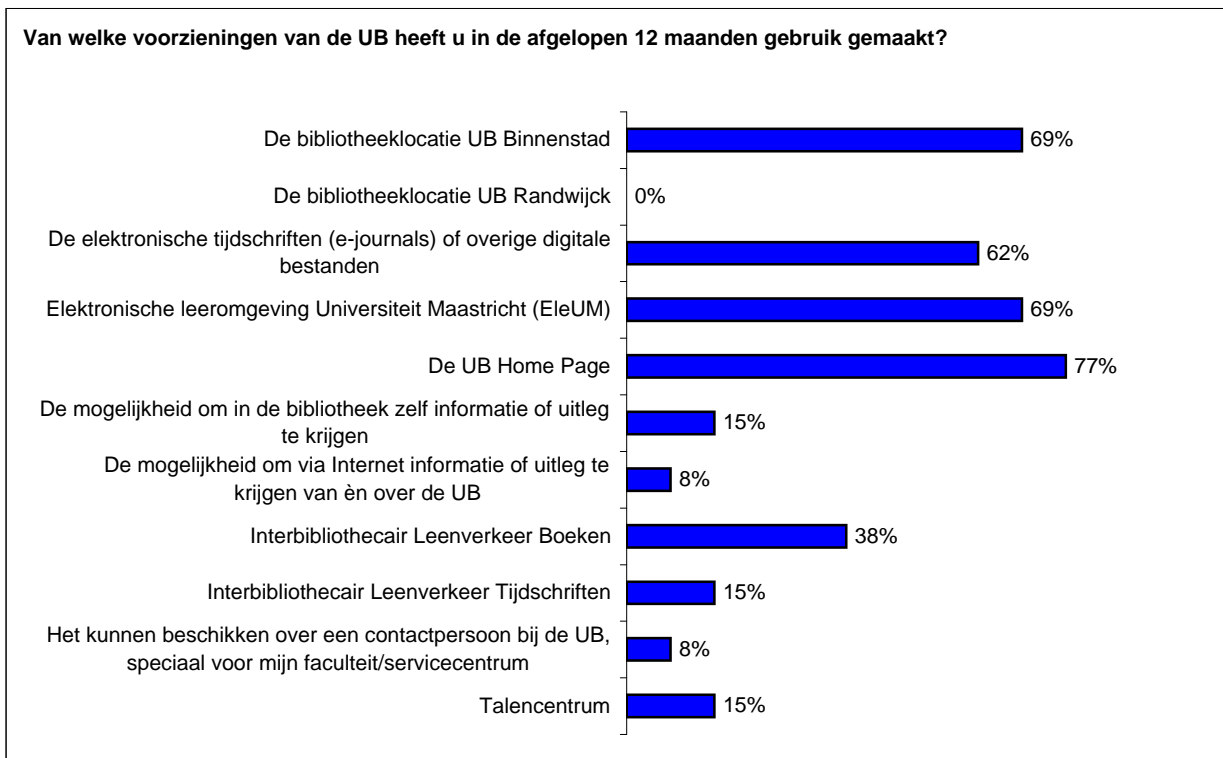
Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met de Universiteitsbibliotheek?	absoluut	relatief
ja	13	76%
nee	4	24%
totaal	17	100%

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met de Universiteitsbibliotheek?



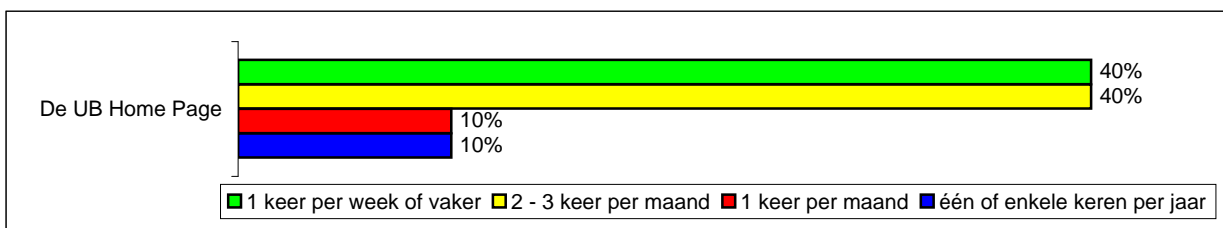
De respondenten die geen contact hebben gehad met de UB worden niet meegenomen in de resultaten van deze dienst.

1. Van welke voorzieningen van de UB heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?	absoluut n=13	relatief n=13
De bibliotheeklocatie UB Binnenstad	9	69%
De bibliotheeklocatie UB Randwijck	0	0%
De elektronische tijdschriften (e-journals) of overige digitale bestanden	8	62%
Elektronische leeromgeving Universiteit Maastricht (EleUM)	9	69%
De UB Home Page	10	77%
De mogelijkheid om in de bibliotheek zelf informatie of uitleg te krijgen	2	15%
De mogelijkheid om via Internet informatie of uitleg te krijgen van en over de UB	1	8%
Interbibliothecair Leenverkeer Boeken	5	38%
Interbibliothecair Leenverkeer Tijdschriften	2	15%
Het kunnen beschikken over een contactpersoon bij de UB, speciaal voor mijn faculteit/servicecentrum	1	8%
Talencentrum	2	15%



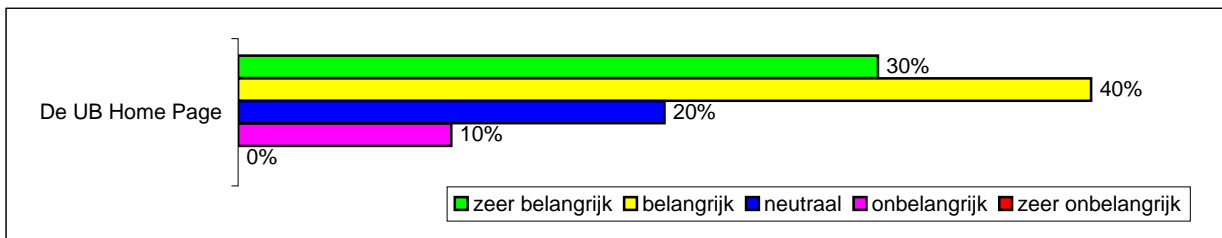
2. Kunt u aangeven hoe frequent u gebruik heeft gemaakt van de verschillende voorzieningen van de UB?*

* zie bijlage 4 voor frequenties



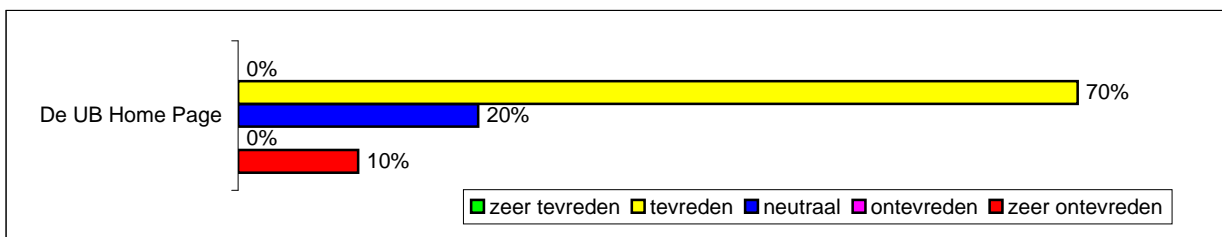
3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van de UB zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?*

* zie bijlage 4 voor frequenties



4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van de UB?*

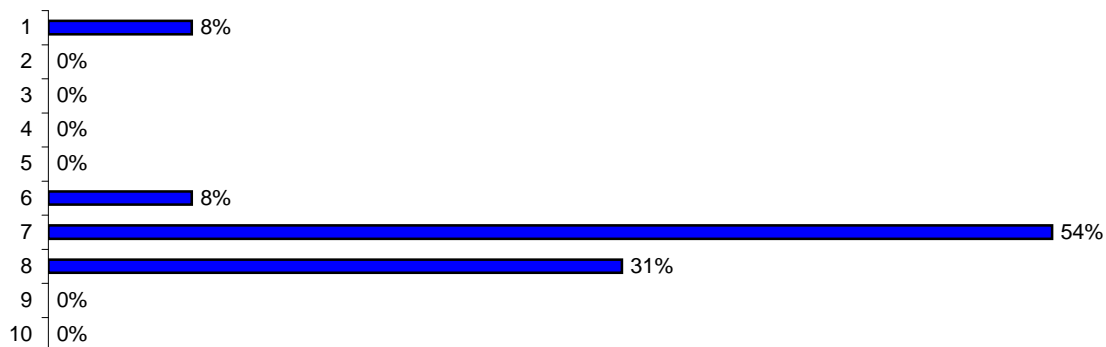
* zie bijlage 4 voor frequenties



5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de UB? (1=heel slecht, 10=heel goed)

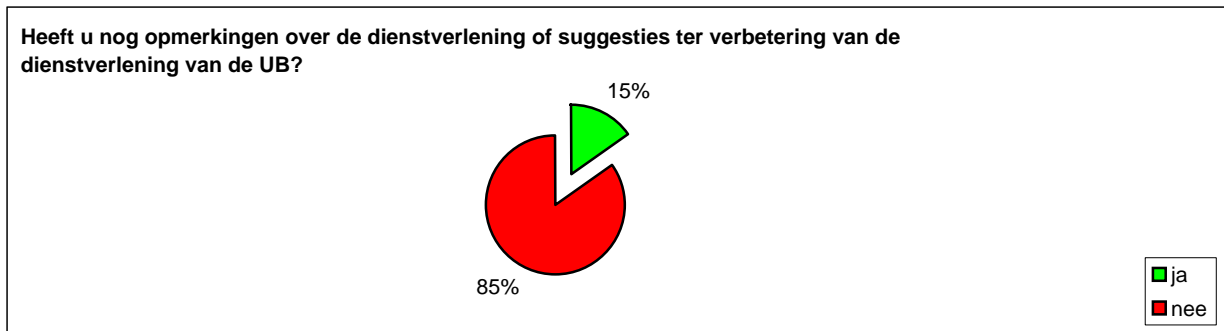
	absoluut	relatief
1	1	8%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	8%
7	7	54%
8	4	31%
9	0	0%
10	0	0%
totaal	13	100%
gemiddeld	6,8	

Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de UB? (1=heel slecht, 10=heel goed)



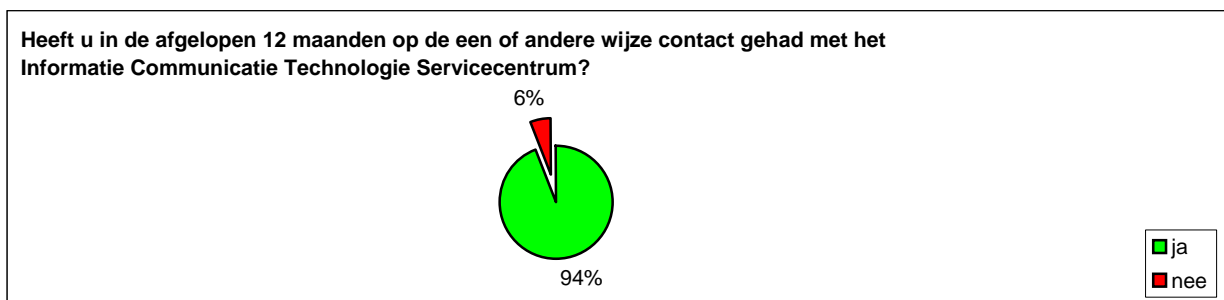
6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de UB?	absoluut	relatief
ja, namelijk:*	2	15%
nee	11	85%
totaal	13	100%

* zie bijlage 6 voor toelichting



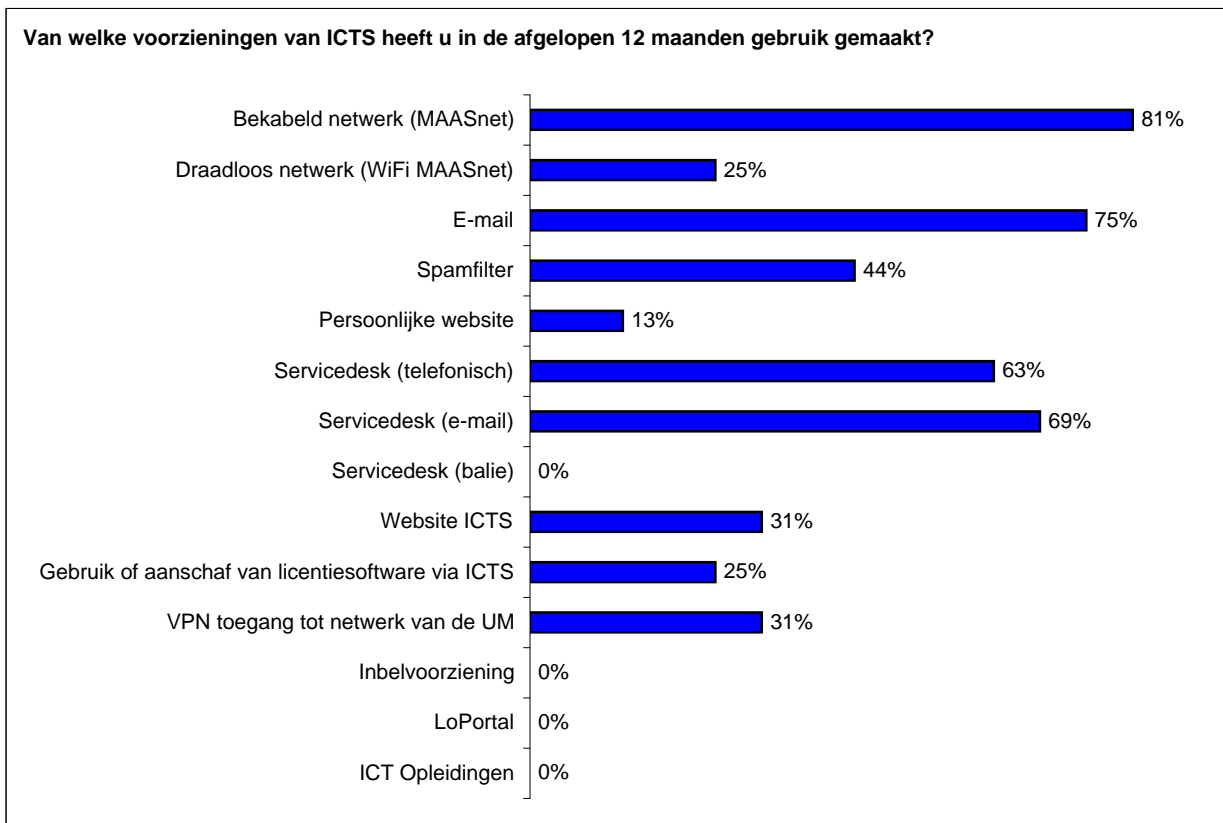
3.4 ICTS

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met het Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum?	absoluut	relatief
ja	16	94%
nee	1	6%
totaal	17	100%



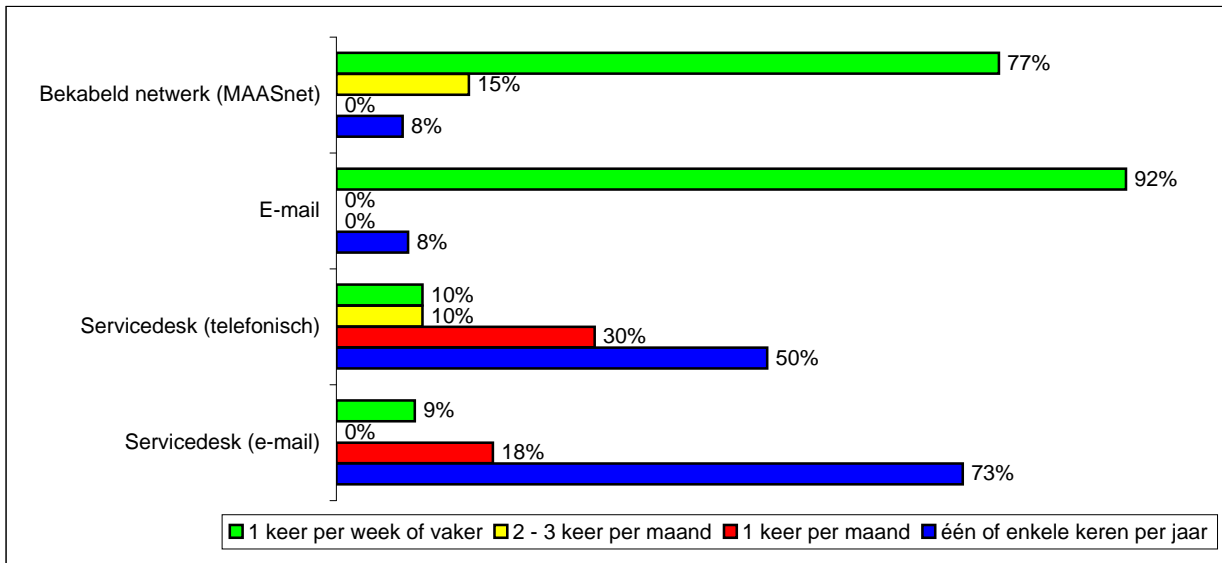
De respondenten die geen contact hebben gehad met ICTS worden niet meegenomen in de resultaten van deze dienst.

1. Van welke voorzieningen van ICTS heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?	absoluut n=16	relatief n=16
Bekabeld netwerk (MAASnet)	13	81%
Draadloos netwerk (WiFi MAASnet)	4	25%
E-mail	12	75%
Spamfilter	7	44%
Persoonlijke website	2	13%
Servicedesk (telefonisch)	10	63%
Servicedesk (e-mail)	11	69%
Servicedesk (balie)	0	0%
Website ICTS	5	31%
Gebruik of aanschaf van licentiesoftware via ICTS	4	25%
VPN toegang tot netwerk van de UM	5	31%
Inbelvoorziening	0	0%
LoPortal	0	0%
ICT Opleidingen	0	0%



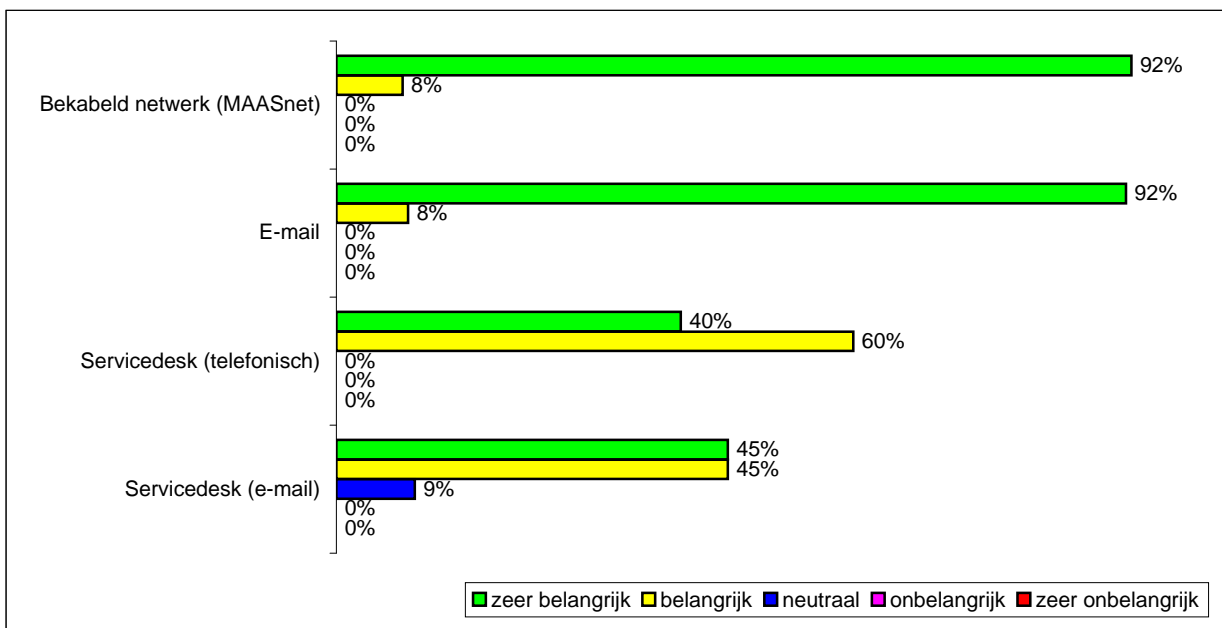
2. Kunt u aangeven hoe frequent u gebruik heeft gemaakt van de verschillende voorzieningen van ICTS?*

* zie bijlage 5 voor frequenties



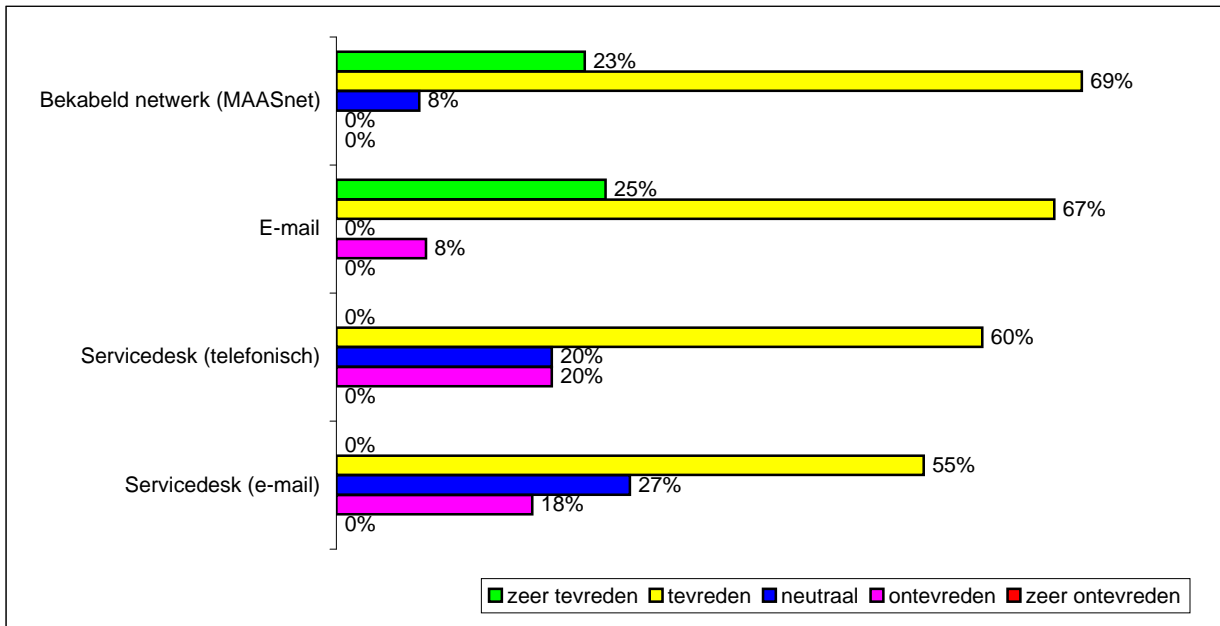
3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van ICTS zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?*

* zie bijlage 5 voor frequenties

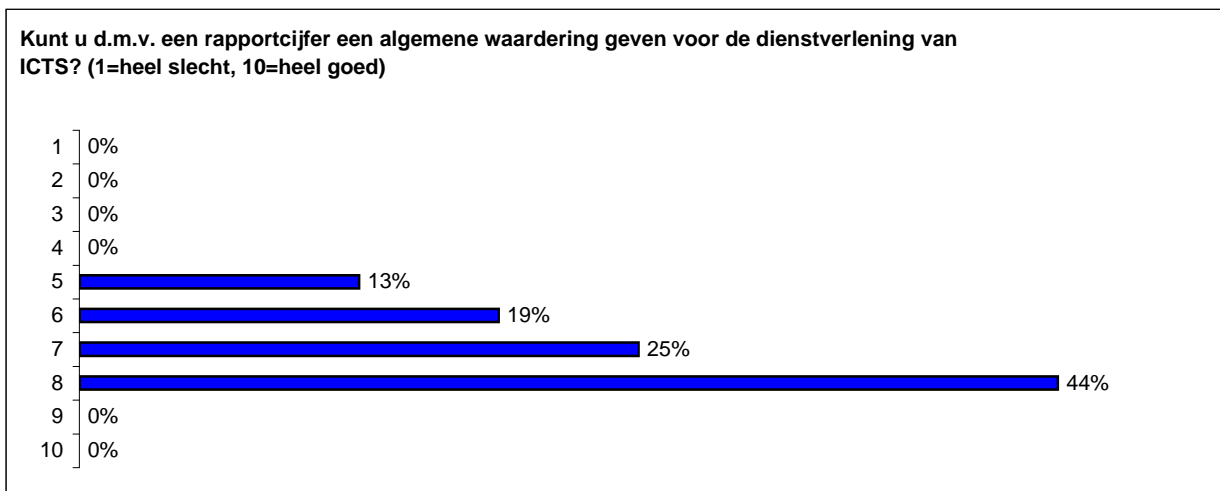


4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van ICTS?*

* zie bijlage 5 voor frequenties

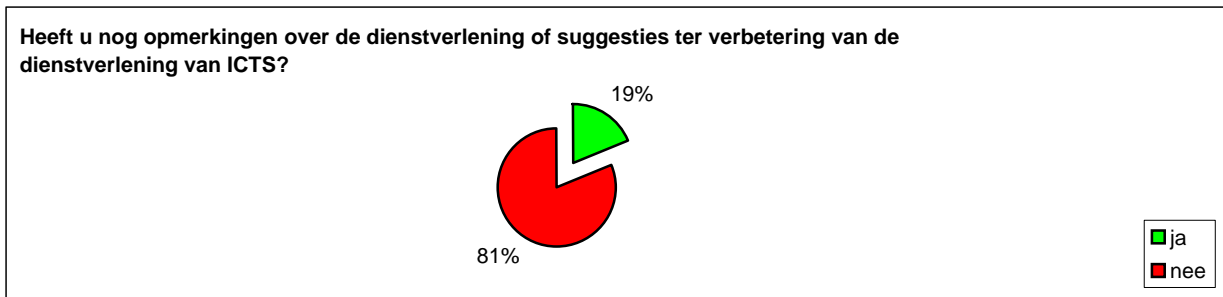


5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van ICTS? (1=heel slecht, 10=heel goed)	absoluut	relatief
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	2	13%
6	3	19%
7	4	25%
8	7	44%
9	0	0%
10	0	0%
totaal	16	100%
gemiddeld	7,0	



6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van ICTS?	absoluut	relatief
ja, namelijk:*	3	19%
nee	13	81%
totaal	16	100%

* zie bijlage 6 voor toelichting

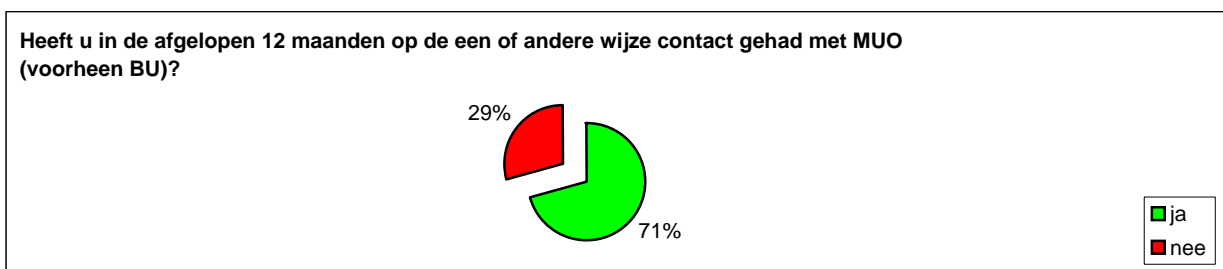


3.5 SSC

Minder dan 10 respondenten hebben gebruik gemaakt van de diensten van SSC. Deze resultaten zijn niet weergegeven.

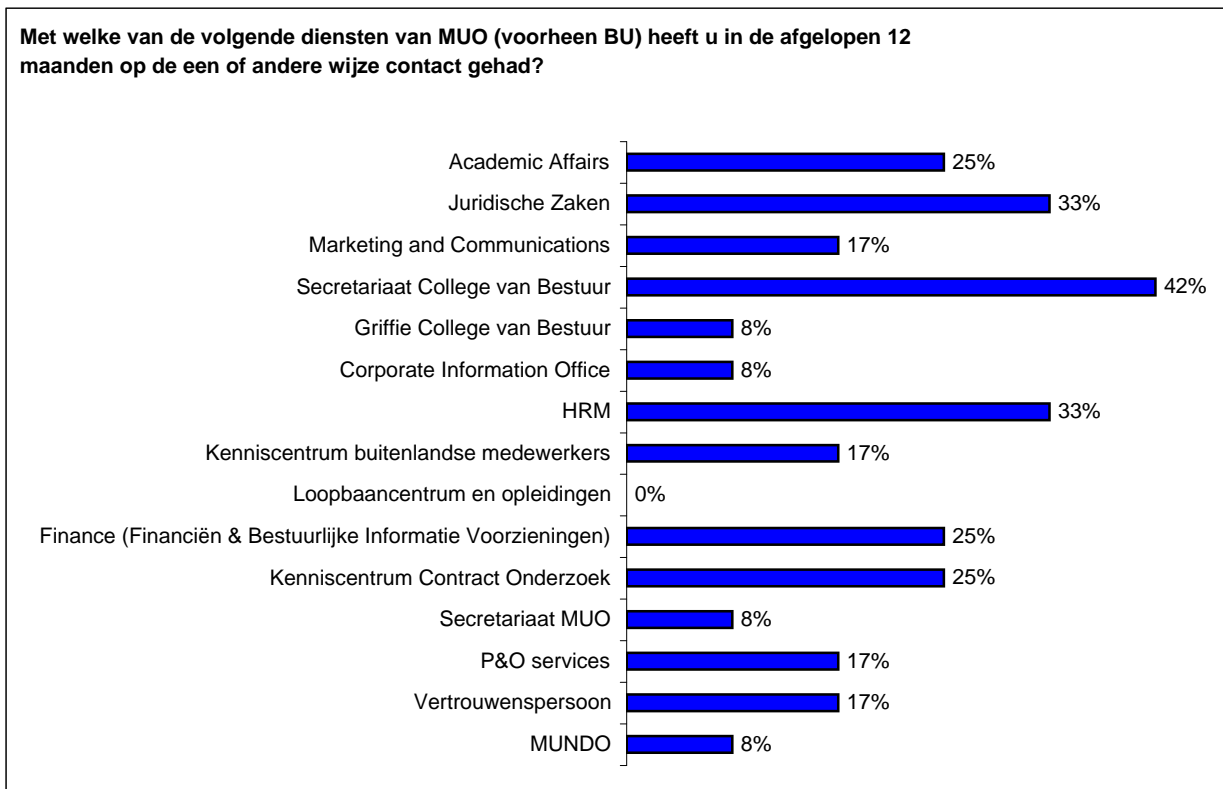
3.6 MUO

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met MUO (voorheen BU)?	absoluut	relatief
ja	12	71%
nee	5	29%
totaal	17	100%

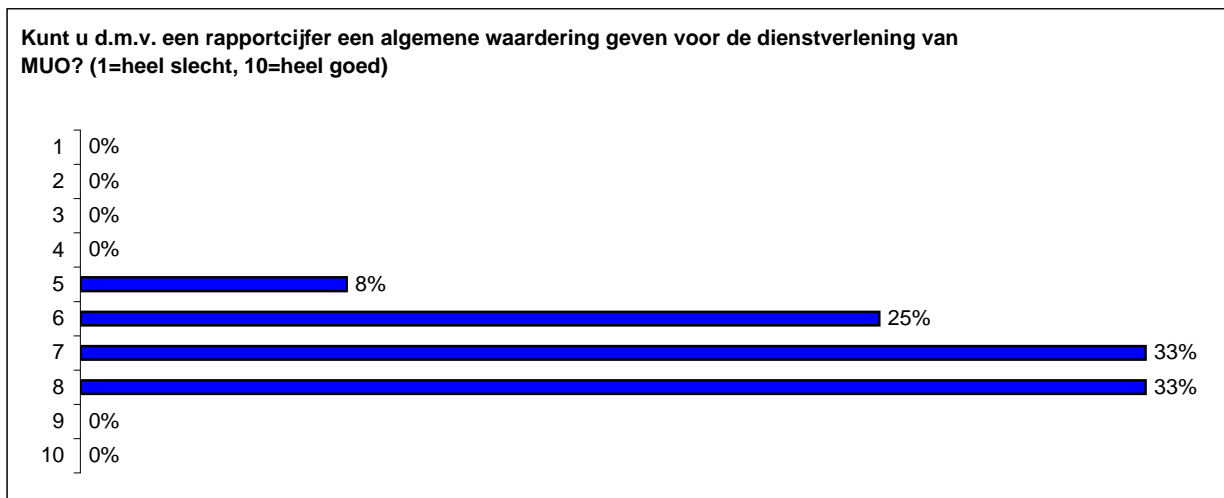


De respondenten die geen contact hebben gehad met het MUO worden niet meegenomen in de resultaten van deze dienst.

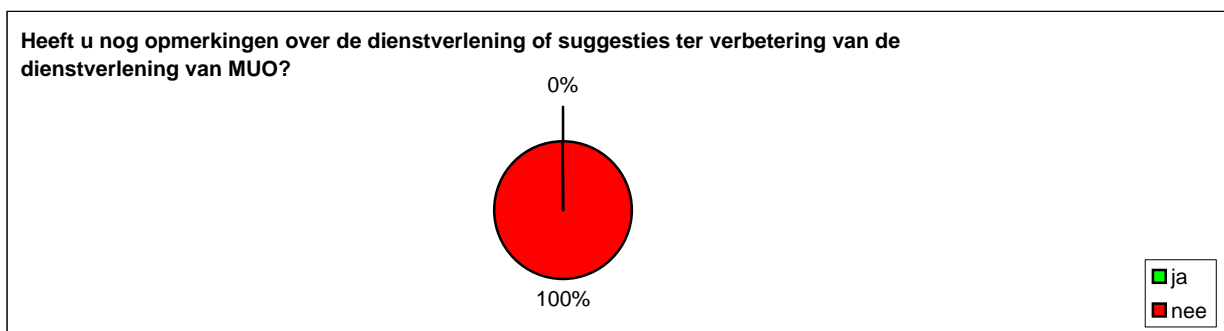
1. Met welke van de volgende diensten van MUO (voorheen BU) heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad?	absoluut n=12	relatief n=12
Academic Affairs	3	25%
Juridische Zaken	4	33%
Marketing and Communications	2	17%
Secretariaat College van Bestuur	5	42%
Griffie College van Bestuur	1	8%
Corporate Information Office	1	8%
HRM	4	33%
Kenniscentrum buitenlandse medewerkers	2	17%
Loopbaancentrum en opleidingen	0	0%
Finance (Financiën & Bestuurlijke Informatie Voorzieningen)	3	25%
Kenniscentrum Contract Onderzoek	3	25%
Secretariaat MUO	1	8%
P&O services	2	17%
Vertrouwenspersoon	2	17%
MUNDO	1	8%



5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van MUO? (1=heel slecht, 10=heel goed)	absoluut	relatief
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	8%
6	3	25%
7	4	33%
8	4	33%
9	0	0%
10	0	0%
totaal	12	100%
gemiddeld	6,9	



6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van MUO?	absoluut	relatief
ja	0	0%
nee	12	100%
totaal	12	100%



4 Nadere analyses

Om meer inzicht te verkrijgen in de verschillen tussen de tevredenheid van deze meting en de vorige metingen in 2005, 2006, 2007 en 2008 zijn nadere analyses uitgevoerd. Hierbij is gekeken naar verschillen in:

- tevredenheid;
- rapportcijfer.

De verschillen zijn getoetst door middel van de chi-kwadraat toets of een t-test. Door middel van de Bonferroni methode is gecorrigeerd voor multiple testing. Indien gesproken wordt van significantie, wordt hiermee bedoeld statistische significantie met een betrouwbaarheid van 95%. Dit wil zeggen dat met 95% zekerheid geconcludeerd mag worden dat een verschil daadwerkelijk bestaat en niet op toeval berust.

De met rood weergegeven cijfers geven een significant positieve afwijking ten opzichte van de cijfers in het blauw weer.

Opgemerkt moet worden dat enkele variabelen zijn ingedeeld in een beperkt aantal categorieën. Dit is noodzakelijk omdat de te vergelijken groepen voldoende respondenten moeten bevatten om statistische analyses mogelijk te maken.

4.1 Resultaten analyses

Uit tabel 1 blijkt dat het aantal respondenten dat (zeer) tevreden is over het bureau onderwijs en het faculteitsbureau van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid gedaald is ten opzichte van 2008. Wanneer wordt gekeken naar het rapportcijfer (tabel 2) blijkt dat de waardering van het faculteitsbureau en het bureau onderwijs gestegen is.

4.2 Tabellen

Tabel 1: Vergelijking tevredenheid ten opzichte van de vorige metingen

FB*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	55,2%	69,0%	73,1%	70,8%	69,1%
neutraal	41,8%	25,9%	26,9%	20,8%	29,1%
(zeer) ontevreden	3,0%	5,2%	0,0%	8,3%	1,8%

BO*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	78,0%	63,6%	65,3%	77,5%	74,3%
neutraal	14,6%	24,2%	28,6%	15,0%	22,9%
(zeer) ontevreden	7,3%	12,1%	6,1%	7,5%	2,9%

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

Tabel 2: Vergelijking rapportcijfer ten opzichte van de vorige metingen

	2005	2006	2007	2008	2009
FB	6,8	6,9	7,2	6,7	6,9
BO	6,9	7,0	6,8	6,7	7,1

5 Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening, door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus. In deze deelrapportage worden de resultaten van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid besproken.

5.1 Resultaten

Een zevende van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het faculteitsbureau van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR). Bijna een tiende heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het bureau onderwijs.

Zowel het faculteitsbureau als het bureau onderwijs worden belangrijk geacht. Respectievelijk 67% en 91% vinden het faculteitsbureau en het bureau onderwijs (zeer) belangrijk voor hun functioneren als medewerker van de UM. Respectievelijk 11% en 3% vinden deze bureaus onbelangrijk.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het faculteitsbureau en het bureau onderwijs. Het faculteitsbureau wordt gewaardeerd met een voldoende en krijgt gemiddeld een 6,9. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 0,8. Tevens blijkt dat bijna zeven tiende (zeer) tevreden is over de dienstverlening van het faculteitsbureau, terwijl 2% hierover minder tevreden is.

Het bureau onderwijs wordt gewaardeerd met een 7,1 gemiddeld. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,0. Bijna drie kwart van de respondenten is (zeer) tevreden over de dienstverlening van het bureau onderwijs. Slechts 3% is hierover minder tevreden.

5.2 Resultaten servicecentra

Naast de tevredenheid van de medewerkers van de UM over FdR is ook gekeken naar de tevredenheid van de medewerkers van FdR met de verschillende servicecentra.

Bijna twee derde heeft contact gehad met het ASC. Deze dienst krijgt gemiddeld een 6,4.

Iedereen heeft contact gehad met de FD. De diensten hiervan krijgen een voldoende, namelijk een 6,8 gemiddeld.

Met de UB heeft drie kwart contact gehad. Deze dienst wordt voldoende gewaardeerd met een 6,8 gemiddeld.

Vrijwel iedereen heeft contact gehad met ICTS. Ze waarden deze dienst ook voldoende, namelijk een 7,0 gemiddeld.

Ruim zeven tiende heeft contact gehad met het MUO. Deze dienst wordt ook voldoende gewaardeerd met een 6,9 gemiddeld.

5.3 Nadere analyses

Om meer inzicht te verkrijgen in de wijzigingen van de tevredenheid over FdR t.o.v. de vorige metingen in 2005, 2006, 2007 en 2008 zijn nadere analyses uitgevoerd.

Uit de nadere analyses blijkt dat het aantal respondenten dat (zeer) tevreden is over het faculteitsbureau en het bureau onderwijs van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid gedaald is ten opzichte van 2008. Wanneer wordt gekeken naar het rapportcijfer blijkt dat de waardering van het faculteitsbureau en het bureau onderwijs gestegen is.

Bijlage 1

2. Kunt u aangeven hoe frequent het contact is geweest met de bureaus?						
	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal	
absoluut						
Het FB van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	7	10	8	30	55	
Het BO van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	13	7	3	12	35	
relatief						
	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal	
Het FB van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	13%	18%	15%	55%	100%	
Het BO van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	37%	20%	9%	34%	100%	

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de dienstverlening van de verschillende bureaus is geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?						
	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
absoluut						
Het FB van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	12	25	12	6	0	55
Het BO van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	13	19	2	1	0	35
relatief						
	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
Het FB van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	22%	45%	22%	11%	0%	100%
Het BO van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	37%	54%	6%	3%	0%	100%

4. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de verschillende bureaus?						
	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
absoluut						
Het FB van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	4	34	16	1	0	55
Het BO van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	4	22	8	1	0	35
relatief						
	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Het FB van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	7%	62%	29%	2%	0%	100%
Het BO van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	11%	63%	23%	3%	0%	100%

Bijlage 2

5. Kunt u door middel van een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de bureaus?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	totaal	gemiddelde
absoluut												
FB	0	0	0	0	3	12	27	13	0	0	55	6,9
BO	0	0	0	1	0	8	14	11	0	1	35	7,1

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	totaal	
relatief												
FB	0%	0%	0%	0%	5%	22%	49%	24%	0%	0%	100%	
BO	0%	0%	0%	3%	0%	23%	40%	31%	0%	3%	100%	

Bijlage 3

2. Kunt u per voorziening aangeven hoe frequent u hiervan gebruik heeft gemaakt of contact mee heeft gehad?

absoluut	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	1	0	3	6	10

relatief	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	10%	0%	30%	60%	100%

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van de FD zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?

absoluut	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	0	4	5	1	0	10

relatief	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	0%	40%	50%	10%	0%	100%

4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van de FD?

absoluut	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	0	7	2	0	1	10

relatief	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	0%	70%	20%	0%	10%	100%

Bijlage 4

2. Kunt u aangeven hoe frequent u gebruik heeft gemaakt van de verschillende voorzieningen van de UB?

	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
absoluut					
De UB Home Page	4	4	1	1	10
relatief					
De UB Home Page	40%	40%	10%	10%	100%

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van de UB zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?

	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
absoluut						
De UB Home Page	3	4	2	1	0	10
relatief						
De UB Home Page	30%	40%	20%	10%	0%	100%

4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van de UB?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
absoluut						
De UB Home Page	0	7	2	0	1	10
relatief						
De UB Home Page	0%	70%	20%	0%	10%	100%

Bijlage 5

2. Kunt u aangeven hoe frequent u gebruik heeft gemaakt van de verschillende voorzieningen van ICTS?

absoluut	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	10	2	0	1	13
E-mail	11	0	0	1	12
Servicedesk (telefonisch)	1	1	3	5	10
Servicedesk (e-mail)	1	0	2	8	11

relatief	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	77%	15%	0%	8%	100%
E-mail	92%	0%	0%	8%	100%
Servicedesk (telefonisch)	10%	10%	30%	50%	100%
Servicedesk (e-mail)	9%	0%	18%	73%	100%

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van ICTS zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?

absoluut	belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	onbelangrijk	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	12	1	0	0	0	13
E-mail	11	1	0	0	0	12
Servicedesk (telefonisch)	4	6	0	0	0	10
Servicedesk (e-mail)	5	5	1	0	0	11

relatief	belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	onbelangrijk	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	92%	8%	0%	0%	0%	100%
E-mail	92%	8%	0%	0%	0%	100%
Servicedesk (telefonisch)	40%	60%	0%	0%	0%	100%
Servicedesk (e-mail)	45%	45%	9%	0%	0%	100%

4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van ICTS?

absoluut	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	3	9	1	0	0	13
E-mail	3	8	0	1	0	12
Servicedesk (telefonisch)	0	6	2	2	0	10
Servicedesk (e-mail)	0	6	3	2	0	11

relatief	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Bekabeld netwerk (MAASnet)	23%	69%	8%	0%	0%	100%
E-mail	25%	67%	0%	8%	0%	100%
Servicedesk (telefonisch)	0%	60%	20%	20%	0%	100%
Servicedesk (e-mail)	0%	55%	27%	18%	0%	100%

Bijlage 6

N.B. Onderstaande opmerkingen zijn een letterlijke weergave van de reactie van de respondent, en kunnen dus foutieve spelling of grammatica bevatten.

Namen en traceerbare personen zijn geanonimiseerd.

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het faculteitsbureau?

ja, namelijk:

bij het secretariaat FB FdR is de telefonische bereikbaar niet optimaal

FR heeft onduidelijke taakverdeling

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het bureau onderwijs?

ja, namelijk:

de invoering van MUSL heeft zeer veel problemen gegeven. Ik geloof niet dat het BO dat goed heeft opgepakt.

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het ASC?

ja, namelijk:

factureer- en betalingsachterstanden wegwerken of anders faculteiten dit zelf laten afhandelen

het bestuderen van de internationale BTW afspraken!

het proces herbekijken over de verwerking/betaling van zowel in- als uitgaande facturen

Sneller afhandeling betalingen buitenland; privé voorschieten gaat (helaas) vele malen sneller.

why can't they look up IBAN numbers and BIC numbers themselves?

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de FD?

ja, namelijk:

A.u.b. een contract met een andere kopieerder, of de service (en prijzen) van Océ moet heel sterk verbeteren!

andere aanbieder regelen, dit werkt gewoon niet

meer kopieermachines geschikt maken voor scannen

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de UB?

ja, namelijk:

het is een schande(!) dat er voor medewerkers geen aparte faciliteiten zijn. Het behandelen van medewerkers (maar ook van studenten) als klanten heeft de UB werkelijk geen goeg gedaan. Zelden heb ik zo'n slechte dienstverlening meegemaakt. Er is geen inhoudsdeskundigheid, ook niet van speciaal daarvoor aangestelde mensen. Wij missen een echte facultaire 'librarian' zoals dat wel in het buitenland bestaat!

Ik zou graag in mijn leenoverzicht zien hoe vaak ik boeken al verlengd heb.

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van ICTS?

ja, namelijk:

de overgang naar maastrichtuniversity.nl was zeer slecht gepland! Wie gaat er nu midden in de week over op een andere server!?

Onderhoud Maasnet op maandagen pas na einde onderwijs en colleges (20 uur)

verbeter de kalntvrinedelijkheid van de servicebalie; medewerkers zijn onvoldoende gericht op oplossen hulpvraag, maar proberen te vaak klachten/problemen af te schuiven.

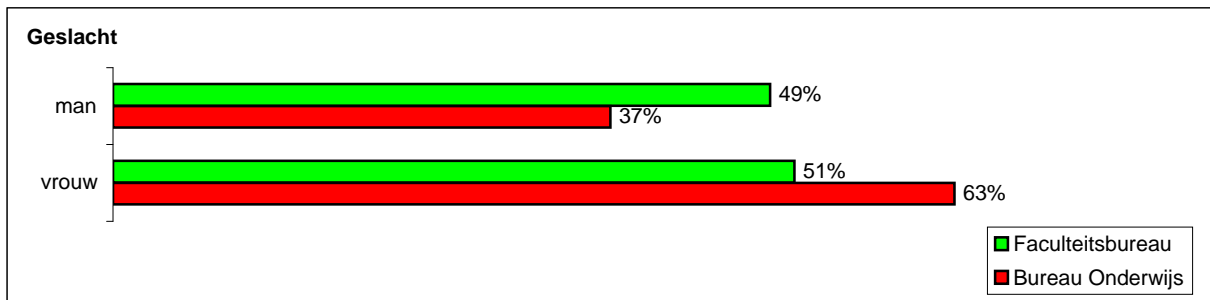
Bijlage 7

Achtergrondgegevens van respondenten die gebruik maken van de bureaus van FdR (FB n=55, BO n=35)

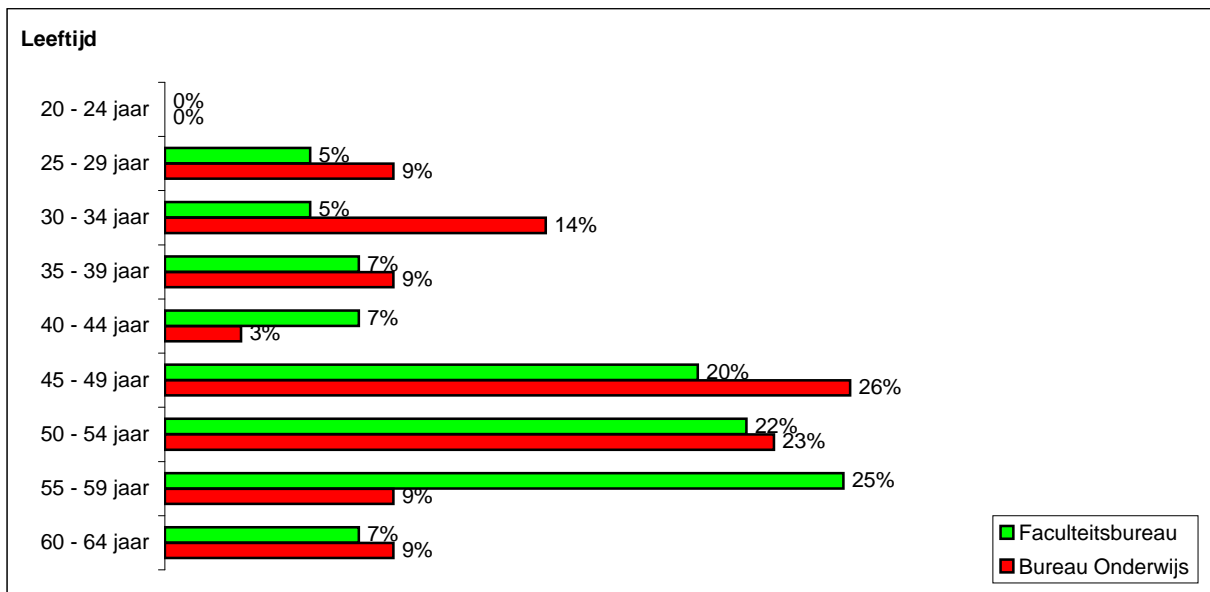
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn, is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

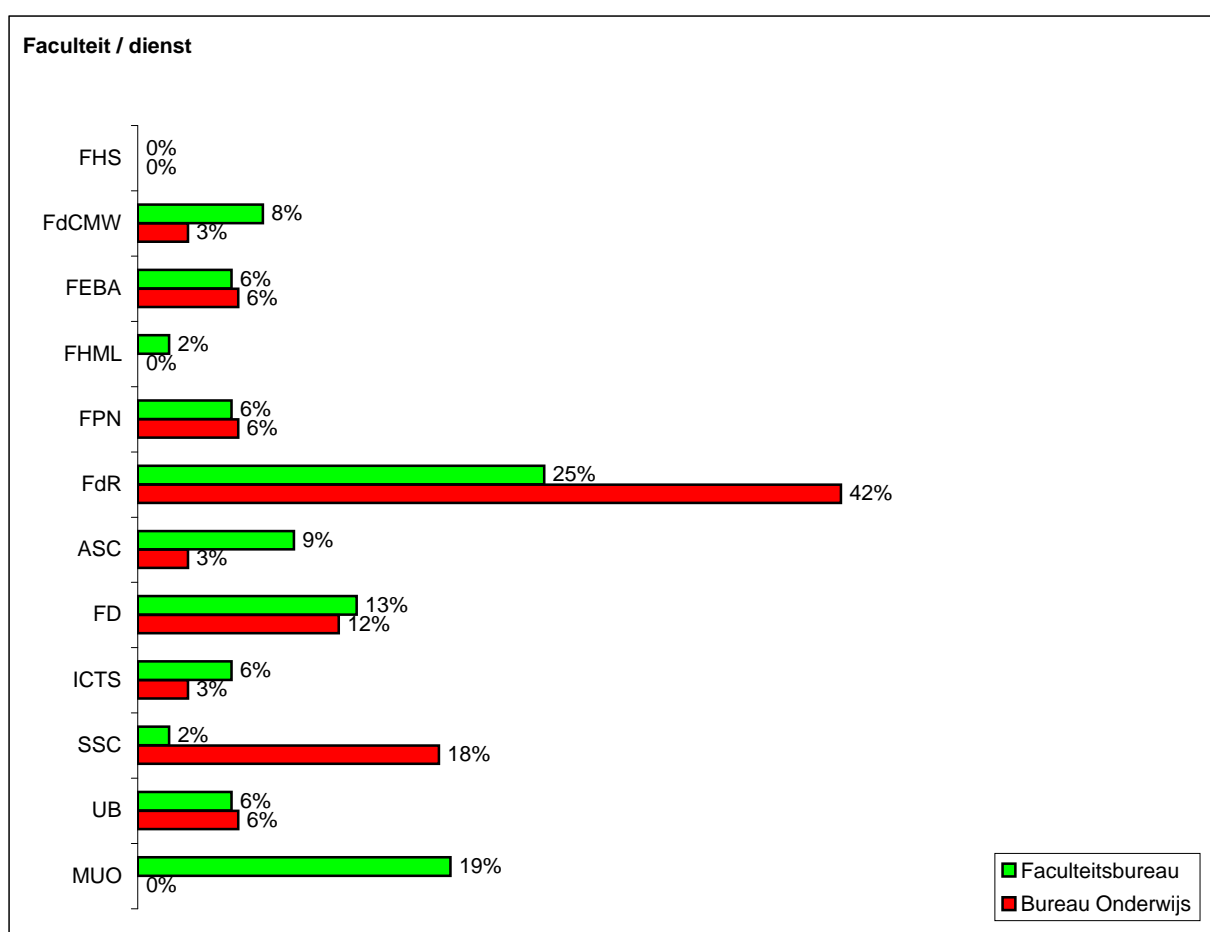
Geslacht	Faculteitsbureau		Bureau Onderwijs	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
man	27	49%	13	37%
vrouw	28	51%	22	63%
totaal	55	100%	35	100%



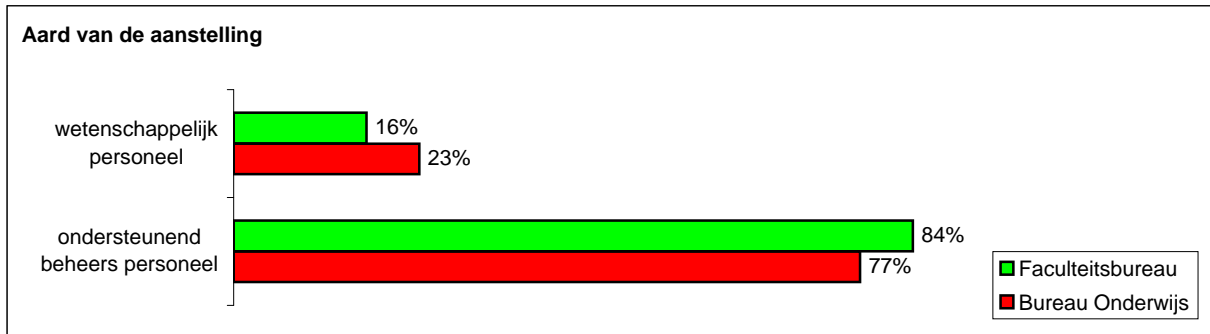
Leeftijd	Faculteitsbureau		Bureau Onderwijs	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	0	0%	0	0%
25 - 29 jaar	3	5%	3	9%
30 - 34 jaar	3	5%	5	14%
35 - 39 jaar	4	7%	3	9%
40 - 44 jaar	4	7%	1	3%
45 - 49 jaar	11	20%	9	26%
50 - 54 jaar	12	22%	8	23%
55 - 59 jaar	14	25%	3	9%
60 - 64 jaar	4	7%	3	9%
totaal	55	100%	35	100%



Faculteit / dienst	Faculteitsbureau		Bureau Onderwijs	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
FHS	0	0%	0	0%
FdCMW	4	8%	1	3%
FEBA	3	6%	2	6%
FHML	1	2%	0	0%
FPN	3	6%	2	6%
FdR	13	25%	14	42%
ASC	5	9%	1	3%
FD	7	13%	4	12%
ICTS	3	6%	1	3%
SSC	1	2%	6	18%
UB	3	6%	2	6%
MUO	10	19%	0	0%
totaal	53	100%	33	100%



Aard van de aanstelling	Faculteitsbureau		Bureau Onderwijs	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
wetenschappelijk personeel	9	16%	8	23%
ondersteunend beheers personeel	46	84%	27	77%
totaal	55	100%	35	100%



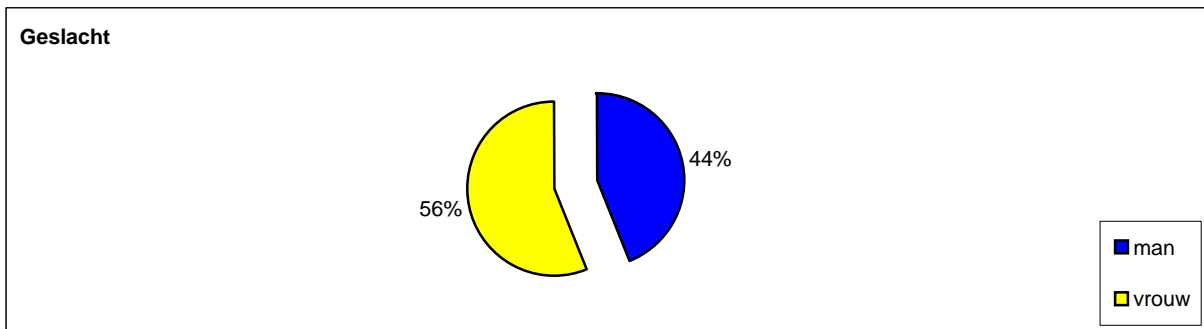
Bijlage 8

achtergrondgegevens totaal aantal respondenten (n=380)

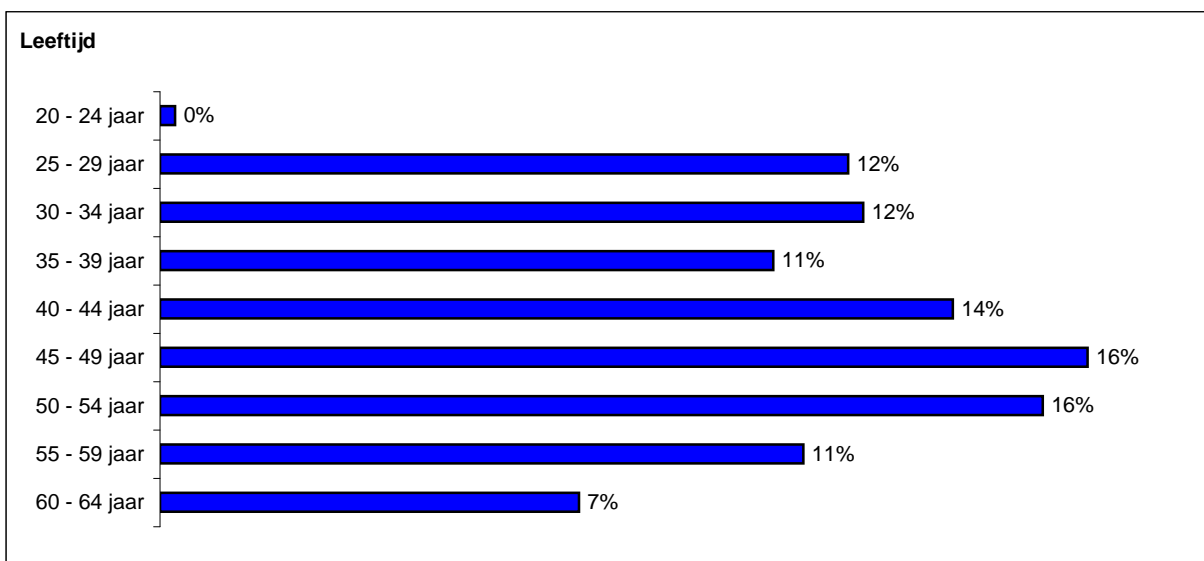
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

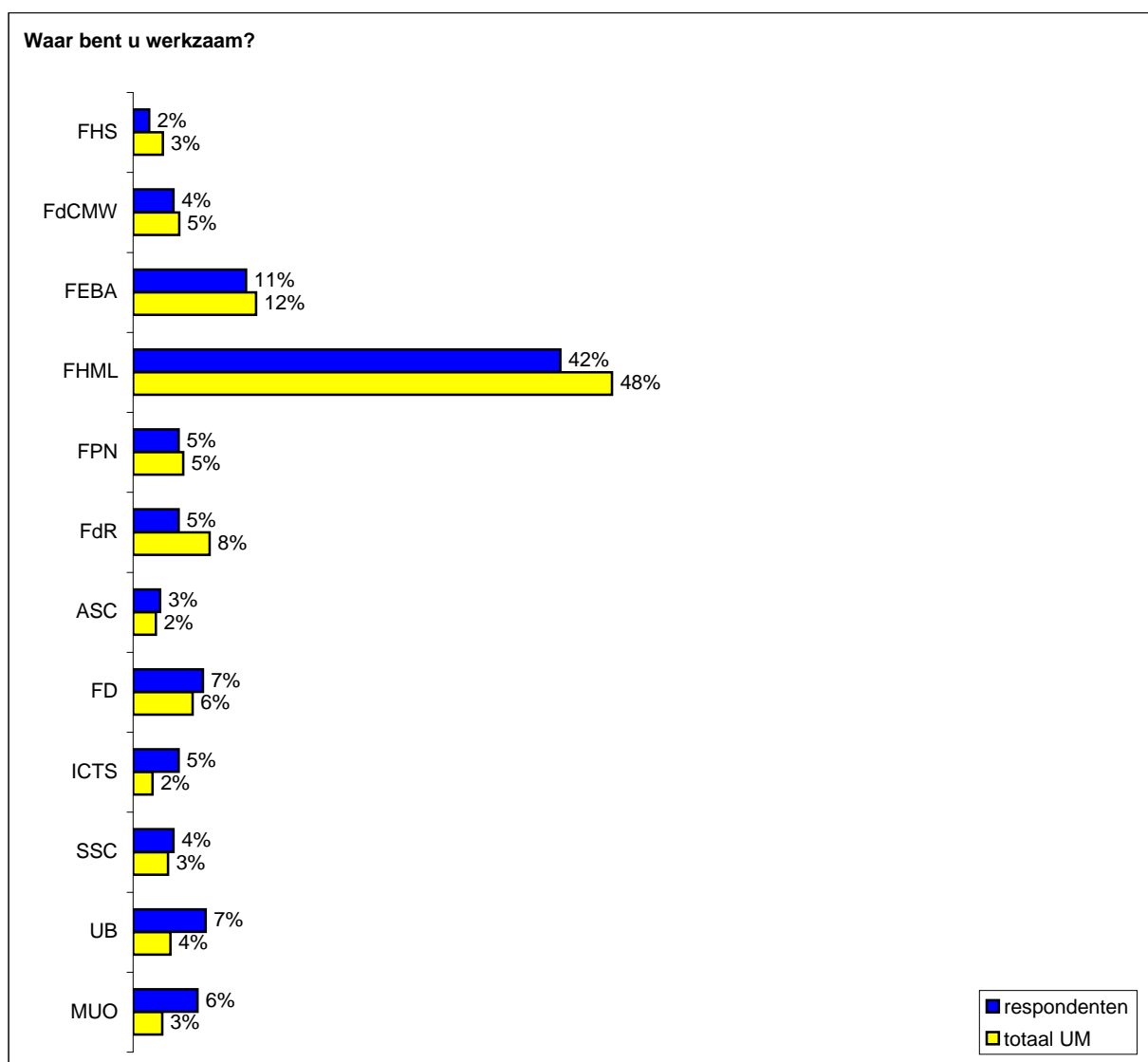
Geslacht	absoluut	relatief
man	167	44%
vrouw	213	56%
totaal	380	100%



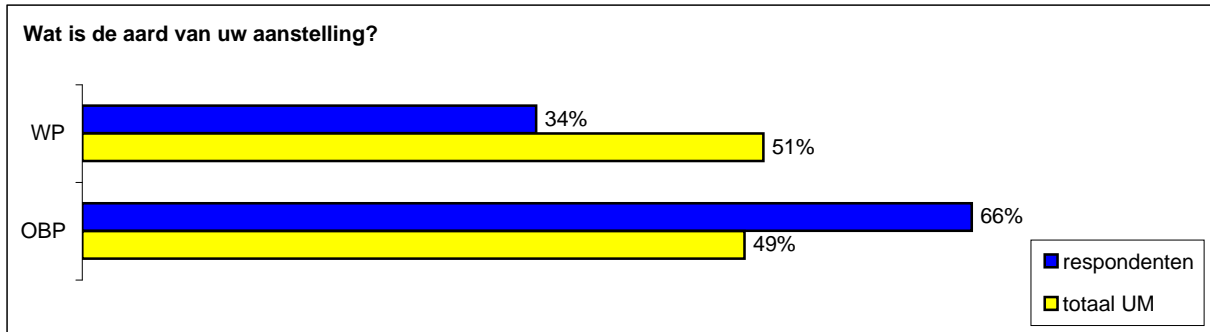
Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	1	0%
25 - 29 jaar	46	12%
30 - 34 jaar	47	12%
35 - 39 jaar	41	11%
40 - 44 jaar	53	14%
45 - 49 jaar	62	16%
50 - 54 jaar	59	16%
55 - 59 jaar	43	11%
60 - 64 jaar	28	7%
totaal	380	100%



Waar bent u werkzaam?	respondenten		totaal UM	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	6	2%	88	3%
Faculteit der Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (FdCMW)	15	4%	137	5%
Faculty of Economics and Business Administration (FEBA)	42	11%	365	12%
Faculty of Health, Medicine and Life Sciences (FHML)	159	42%	1423	48%
Faculty of Psychology and Neurosciences (FPN)	17	5%	149	5%
Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	17	5%	227	8%
Administratief Servicecentrum (ASC)	10	3%	68	2%
Facilitaire Dienst (FD)	26	7%	177	6%
Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)	17	5%	58	2%
Studentenservicecentrum (SSC)	15	4%	104	3%
Universiteitsbibliotheek (UB)	27	7%	111	4%
Maastricht University Office (MUO)	24	6%	87	3%
totaal	375	100%	2994	100%



Wat is de aard van uw aanstelling?	respondenten		totaal UM	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
Wetenschappelijk Personeel (WP)	127	34%	1518	51%
Ondersteunend Beheers Personeel (OBP)	249	66%	1476	49%
totaal	376	100%	2994	100%





FLYCATCHER
Internet Research

Postbus 380
6200 AJ Maastricht

tel. 043 326 29 92
fax. 043 326 29 66

info@flycatcher.nl
www.flycatcher.eu